



**Rancang Bangun Sistem Helpdesk Berbasis SaaS dengan Arsitektur Multi-Tenant
untuk Pengelolaan Keluhan Pelanggan**
**Design and Implementation of a SaaS-Based Helpdesk System Using a Multi-Tenant
Architecture for Customer Complaint Management**

Muhammad Syamsuddin
191080200243

Dosen Pembimbing
Irwan Alnarus Kautsar, S.Kom., M.Kom., Ph.D

Dosen Penguji
Dr. Mochamad Alfian Rosid, S.Kom., M.Kom
Nuril Lutvi Azizah, S.Si., M.Si

Program Studi Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Rancang Bangun Sistem Helpdesk Berbasis SaaS dengan Arsitektur Multi-Tenant untuk Pengelolaan Keluhan Pelanggan
Nama Mahasiswa : Muhammad Syamsuddin
NIM : 191080200243

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Irwan Alnarus Kautsar, S.Kom., M.Kom., Ph.D

Dosen Penguji 1
Dr. Mochamad Alfian Rosid, S.Kom., M.Kom

Dosen Penguji 2
Nuril Lutvi Azizah, S.Si., M.Si

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom
NIP/NIK. 204252

Dekan
Ir. Iswanto, ST., M.MT., IPM
NIP/NIK. 207319



Tanggal Ujian
(16 Juli 2026)

Tanggal Lulus
(16 Juli 2026)

DAFTAR ISI

Abstract	1
Abstrak	1
Pendahuluan	1
Metode	3
Hasil dan Pembahasan	3
Simpulan	13
Referensi	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Syamsuddin
NIM : 191080200243
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Irwan Alnarus Kautsar, S.Kom., M.Kom., Ph.D
NIK/NIP : 211452
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Rancang Bangun Sistem Helpdesk Berbasis SaaS dengan Arsitektur Multi-Tenant untuk Pengelolaan Keluhan Pelanggan
Kata Kunci : Software as a Service (SaaS); Multi-Tenant; Helpdesk; Sistem Manajemen Tiket; Subdomain Tenant

TELAH:

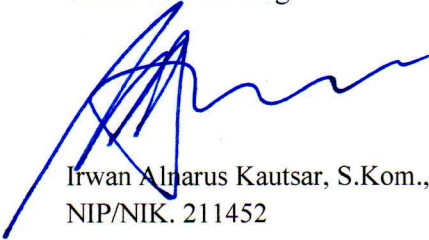
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☒ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Irwan Alnarus Kautsar, S.Kom., M.Kom., Ph.D
NIP/NIK. 211452

Sidoarjo, 16 Juli 2026
Mahasiswa


Muhammad Syamsuddin
NIM. 191080200243

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Helpdesk Berbasis SaaS dengan Arsitektur Multi-Tenant untuk Pengelolaan Keluhan Pelanggan”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 16 Juli 2026



Muhammad Syamsuddin

191080200243